# GO/3: Sistema de Gestão de Ocorrências
# Manual do utilizador

Link Consulting

Janeiro, 2005

# Conteúdo

**1 Introdução** **3**

**2 O GO em 10 Minutos** **4**
2.1 O Que é o **GO**? . . . . . 4
2.2 As Ocorrências . . . . . 4
2.3 Notificações . . . . . 5
2.4 Interagindo com o **GO** . . . . . 5
2.4.1 Introduzir Informação Adicional . . . . . 7
2.4.2 Pesquisar ocorrências para saber o estado delas . . . . 8

**3 Perguntas Mais Frequentes** **10**
3.1 Acesso ao GO . . . . . 10
3.2 Lançar Ocorrências . . . . . 10
3.3 Pesquisas . . . . . 11
3.4 Preferências . . . . . 11
3.5 Pesquisa avançada . . . . . 12
3.6 Isolamento de Ocorrências . . . . . 12

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados 

# Capítulo 1

# Introdução

Este documento é um pequeno manual de utilização do **GO** destinado aos utilizadores do sistema. O manual está direccionado a utilizadores finais de serviços ou produtos e que usam o **GO** como sistema de interacção com a equipa de suporte.

Este manual não serve às equipas de suporte pois essas necessitam de mais informação sobre as funcionalidades e organização do projecto.

Ao longo deste documento, serão utilizados os termos "ocorrência" e "subprocesso", apesar de uma "ocorrência" se poder referir a uma não conformidade e "subprocesso" a um procedimento de um processo.

Este documento é propriedade da Link Consulting, tecnologias da informação. A sua cópia e distribuição é proíbida sem autorização explícita da Link Consulting.

# Capítulo 2

# O GO em 10 Minutos

## 2.1 O Que é o GO?

O **GO** é um sistema de gestão de ocorrências. Uma ocorrência é uma informação relevante à implementação de um projecto. Exemplos de ocorrências são:

- Erros
- Correcções
- Melhoramentos
- Sugestões
- Redefinição de Conceitos
- Regras de Negócio

O **GO** serve de comunicação entre uma equipa que gere um projecto ou executa uma tarefa e os seus "clientes". A comunicação feita através do **GO** utilizando o seu sistema de notificações via *e-mail* permite uma rápida interacção, um registo de todo o trabalho feito e uma rápida asseção do estado do trabalho.

## 2.2 As Ocorrências

Para que a comunicação entre quem coloca as ocorrências e quem as trata seja feita de forma eficiente e controlada, as ocorrências têm de ser classificadas. Cada ocorrência está a associada a diversos elementos de classificação (ver tabela 2.1). Uma ocorrência terá sempre de ter definidos alguns parâmetros

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados

Tabela 2.1: Classificação elementar de uma ocorrência.

| | |
|---|---|
| Processo | Conjunto de actividades interrelacionadas e interactuantes que transformam entradas em saídas. Numa organização, são normalmente planeados e executados sob condições controladas de modo a acrescentar valor. |
| Subprocesso | Modo especificado de realizar uma actividade ou um processo. |

específicos de cada projecto, a prioridade na resolução e a severidade da ocorrência (indicando o impacto da ocorrência).

Normalmente, o processo e o subprocesso e, possivelmente o indicador do processo, são os únicos elementos para os quais é necessário ter cuidado. Os outros são preenchidos automaticamente pelo **GO** (embora possam ser alterados em qualquer altura).

Cada ocorrência é lançada na aplicação de gestão por um utilizador e terá sempre um responsável pela sua resolução. Os utilizadores podem inserir comentários na ocorrência para discutir o seu impacto e a sua resolução (ver exemplo na figura 2.1).

Uma ocorrência no **GO** tem sempre um estado. Esse estado indica o que se passa com a ocorrência. Embora haja vários estados, os mais relevantes estão descritos abaixo. Os estados das ocorrências são manipulados pela equipa que efectua o suporte ao **GO** e, normalmente, não podem (ou não devem) ser alterados por quem lança as ocorrências.

- `NEW` e `ASSIGNED`: As ocorrências ficam no estado `NEW` e no estado `ASSIGNED` quando são lançadas e enquanto não estão resolvidas. A diferença entre estes dois estados não é relevante para os efeitos deste manual.
- `RESOLVED`: A ocorrência já foi resolvida.

## 2.3 Notificações

O **GO** envia notificações por correio electrónico quando há alguma alteração à ocorrência. Nas notificações é sempre indicado o URL da ocorrência para que a pessoa a possa consultar e introduzir comentários.

## 2.4 Interagindo com o GO

Como já foi dito anteriormente, uma das grandes vantagens do **GO** é providenciar um meio de comunicação entre quem reporta as ocorrências e quem

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados

Descrição
Data de abertura 2004-12-22 11:49
Privado
Este é um texto de teste para a ocorrência.
------- Comentário Adicional #1 Por abcd 2004-12-22 11:49 [reply] ------- Privado
Além disso, pode-se inserir aqui mais qualquer coisa...
Actividade da Ocorrência
Listagem para impressão
Comentários adicionais
Privado
Deixar como NEW
Aceitar a ocorrência (mudar o estado para ASSIGNED)
Resolver a ocorrência, mudando o estado para FIXED
Resolver ocorrência, marcando-a duplicada da ocorrência #
Reatribuir ocorrência a mll@link.pt
Reatribuir ocorrência ao responsável e contacto QA do componente seleccionado
Actualizar

Figura 2.1: Exemplo de uma ocorrência

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados

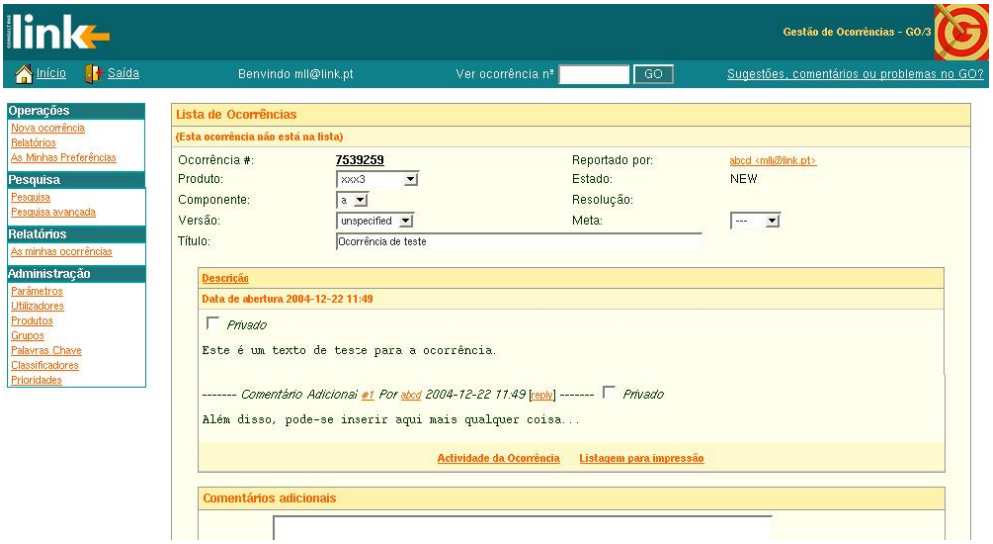


Figura 2.2: Página com detalhe de uma ocorrência.

as resolve. Assim, a interacção dos utilizadores com o **GO** é um mecanismo fundamental. A interacção, a um nível mais simples, tem duas formas distintas (para além da mais óbvia, que é lançar no **GO** as ocorrências):

1. Introduzir informação adicional nas ocorrências do **GO**.
2. Pesquisar ocorrências para saber o estado delas.

Estes dois tipos de interacções são descritos brevemente de seguida.[1]

### 2.4.1 Introduzir Informação Adicional

Por vezes, é necessária mais informação sobre uma ocorrência do que a que está escrita no **GO**, como por exemplo introduzir um ficheiro anexo à ocorrência. Para introduzir informação adicional ter-se-á de abrir a página com os detalhes da ocorrência (ver figura 2.2).

Nessa página podemos introduzir comentários adicionais e carregar em `Actualizar` para introduzir mais informação sobre a ocorrência. Nessa mesma página podemos anexar um ficheiro se for necessário. Para isso deveremos carregar em `Anexar novo ficheiro`. O **GO** abrirá uma janela (ver figura 2.3) onde devemos:

[1] As funcionalidades completas do **GO** são muito mais extensas do que estas. No entanto, optámos por manter este capítulo mais simples deixando as funcionalidades mais avançadas para uma explicação *in loco* para outro manual, ou para uma secção mais adiantada.

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados 

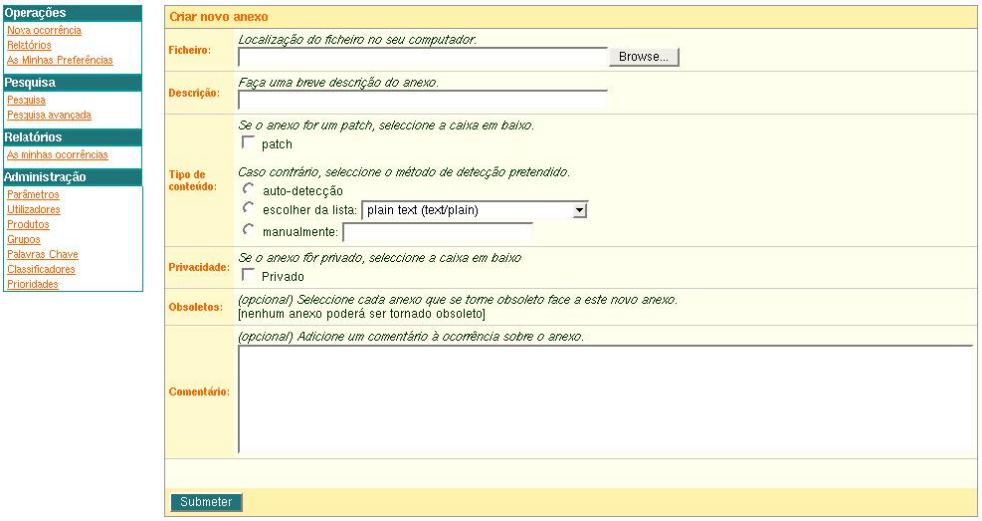


Figura 2.3: Introdução de um anexo numa ocorrência.

1. Escolher um ficheiro carregando no botão que se encontra à direita do campo *Ficheiro*. (No caso desta imagem é `Browse` mas poderá mudar com o programa que se estiver a utilizar e a língua do sistema.)
2. Introduzir uma pequena descrição do ficheiro no campo apropriado.
3. Escolher o tipo de conteúdo (colocar em auto-detecção).
4. Introduzir um comentário explicando porque se está a anexar o ficheiro.

### 2.4.2 Pesquisar ocorrências para saber o estado delas

A pesquisa de uma ocorrência pode ser feita, tipicamente, de uma de três formas:

- Directamente através do número da ocorrência.
- Pesquisa de todas as ocorrências relacionadas "comigo".
- Pesquisa por texto ou estado da ocorrência.

A primeira forma de pesquisa é a mais simples. Introduz-se no campo *Ver ocorrência nº* o número da ocorrência e pressiona-se `GO`.

A segunda forma é feita carregando no *hyperlink As minhas ocorrências* que se encontra do lado esquerdo de todas as páginas do **GO**. O **GO** devolverá

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados 

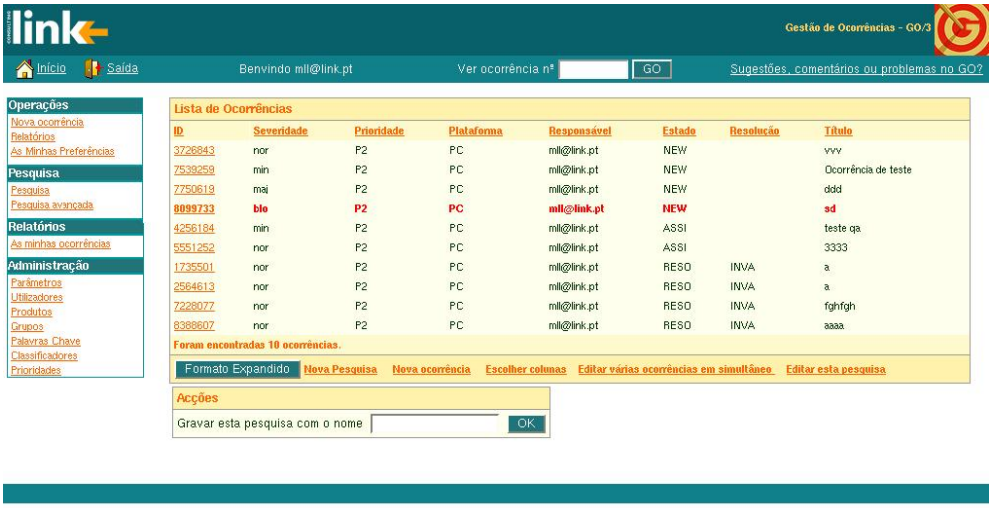


Figura 2.4: Página com os resultados de uma pesquisa.

uma lista de ocorrências como a da figura 2.4. Nessa lista, basta carregar no número da ocorrência para se ser levado à página de detalhe da ocorrência.

A terceira forma é feita carregando no *hyperlink Pesquisa* que se encontra do lado esquerdo de todas as páginas do **GO**. O **GO** apresentará uma página com os critérios a procurar (estado, processo e texto). Ao efectuar a pesquisa, o **GO** devolverá uma lista com resultados como a da figura 2.4 e, tal como anteriormente dito, carregando no número da ocorrência, o **GO** mostra o detalhe da ocorrência.

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados 

# Capítulo 3

# Perguntas Mais Frequentes

## 3.1 Acesso ao GO

**Como Acedo ao GO?**

Para aceder ao GO, deverá pedir o URL do mesmo ao Gestor do Projecto.

**Esqueci-me do *e-mail* que utilizei. Como posso saber qual foi?**

Deverá enviar um *e-mail* ao Gestor do Projecto, pedindo qual o *e-mail* que está a ser utilizado no GO.

**Esqueci-me da *password*. Como posso pedir uma nova?**

Caso tenha acesso à *home* do **GO**, poderá alterar a sua *password* através do link `Mudar Password`. Basta inserir a sua nova *password* e confirmá-la.

Caso não tenha acesso à *home* do **GO**, terá que pedir uma nova *password* ao gestor do projecto.

**Ao entrar diz-me que a conta está desactivada. O que se passa?**

Caso a conta esteja desactivada, é necessário pedir ao Gestor do Projecto para reactivar a conta.

## 3.2 Lançar Ocorrências

**Como lanço uma ocorrência no GO?**

Para lançar uma ocorrência no GO, aceda à página "Nova ocorrência", disponível através do menu lateral.

**O que devo lançar no GO?**

As ocorrências lançadas no GO correspondem a informações relevantes à implementação de um projecto. Exemplos de ocorrências são: correcções, melhoramentos, sugestões, Redefinições de conceitos, regras de negócio, etc.

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados

**Tenho aqui várias questões relacionadas. Devo lançar em ocorrências distintas ou posso lançar tudo na mesma?**

As ocorrências devem ser todas lançadas separadamente, visto que, apesar de serem relacionadas, cada ocorrência pode ser resolvida num espaço de tempo diferente.

**Que campos devo preencher no lançamento?**

Ao lançar uma ocorrência, devem-se preencher os campos: "Processo", "Indicador", "Subprocesso", "Título da Ocorrência", "Descrição", "Tipo de Acção", e, opcionalmente, os campos "Prioridade" e "Severidade".

## 3.3 Pesquisas

**Como sei quais as ocorrências que lancei?**

No menu lateral, existe um *link* com o nome "As Minhas Ocorrências". Este *link* permite-lhe saber quais as ocorrências que lançou, assim como as ocorrências que lhe estão atribuídas e ainda não foram resolvidas.

**Eu sei que lancei uma ocorrência sobre X. Como a encontro?**

Pode encontrar qualquer ocorrência através do *link* "Pesquisa", no menu lateral. Aí, poderá pesquisar as ocorrências sobre qualquer assunto, introduzindo para isso palavras que descrevam as ocorrências pretendidas.

## 3.4 Preferências

**Como mudo a minha *password*?**

Caso tenha acesso à *home* do **GO**, poderá alterar a sua *password* através do link `Mudar Password`. Basta inserir a sua nova *password* e confirmá-la.

Caso não tenha acesso à *home* do **GO**, terá que pedir uma nova *password* ao gestor do projecto.

**O GO manda-me tantos *e-mails*! Como posso reduzir os *e-mails* que o GO me manda?**

Para alterar a quantidade de *e-mails* enviados pelo GO, aceda à página "As Minhas Preferências", através do menu lateral, e seleccione o *tab* "Parâmetros do email". Aí, poderá filtrar quais as situações em que o GO lhe enviará um *e-mail*.

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados

## 3.5 Pesquisa avançada

**Como posso pesquisar ocorrências que tenham o estado `NEW` e `ASSIGNED`?**

Na página de pesquisa avançada de ocorrências, basta escolher, na lista do estado das ocorrências, as opções `NEW` e `ASSIGNED`.

**Lembro-me dos números de várias ocorrências. Posso pesquisar só essas ocorrências?**

Sim. Na página de pesquisa avançada, existe um campo de texto, com o nome de "Incluir apenas os números das ocorrências" que permite aos utilizadores incluirem nos resultados da pesquisa apenas os números das ocorrências que desejarem, separados por vírgulas.

**Como posso saber quais as ocorrências de que sou responsável, independentemente do estado delas?**

Para saber quais as ocorrências de que o utilizador é responsável, basta seleccionar, na secção "Estado", todos os estados possíveis (ou nenhum deles), e, na secção "Email" a caixa que indica "Ocorrências em que - responsável pela ocorrência". Posteriormente, preencher em baixo o *e-mail* do utilizador e efectuar a pesquisa.

## 3.6 Isolamento de Ocorrências

**Como ter um processo para o qual os utilizadores podem lançar ocorrências mas não consigam procurar as dos outros?**

O **GO** permite criar grupos associados a processos. Permite também definir que, as ocorrências criadas para um processo PA, são lançadas por omissão num grupo GA. Um utilizador pode criar uma ocorrência num processo PA mesmo que não faça parte do grupo GA, desde que tenha permissões para aceder ao processo PA.

Isto significa que o utilizador pode ver a ocorrência que criou, pois os utilizadores têm sempre permissões para ver as ocorrências que eles próprios criaram, mas não pode ver as ocorrências que outros utilizadores criaram no processo PA, pois não faz parte do grupo GA.

O **GO** pode ser configurado de forma a que esta situação seja possível: basta criar um grupo GA na página de grupos. Em seguida, selecionar o processo PA na página de processos, e clicar em "Configuração avançada" na secção "Relações Grupos-Processo". Em seguida seleccionar as opções "Necessário para editar" em "Acesso às ocorrências", "Pode ser colocado (está seleccionado por omissão)" em "Utilizador pertencente ao grupo" e "É sempre colocado" em "Outros utilizadores" para o grupo GA. Após concluída a configuração, um utilizador que não faça parte do grupo GA, mas que tenha

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados

permissões para aceder ao processo PA, pode lançar ocorrências, mas não consegue procurar as dos outros.

**Tenho clientes do tipo A e do tipo B como garantir que não vêem as ocorrências uns dos outros?**

O **GO** permite criar grupos associados a utilizadores e/ou processos. Ao criar um grupo GA e um outro grupo GB, podemos associar os clientes do tipo A ao grupo GA e os clientes do tipo B ao grupo GB. Isto permite aos clientes do tipo A decidirem associar (ou não) uma nova ocorrência ao grupo GA e os clientes do tipo B decidirem associar (ou não) uma nova ocorrência ao grupo GB. Como os clientes A não pertencem ao grupo GB, não podem ver as ocorrências associadas a esse grupo e da mesma forma, os clientes B não podem ver as ocorrências associadas ao grupo GA.

O **GO** pode ser configurado de forma a que os utilizadores associados a um grupo GA, ao colocar uma ocorrência num processo PA, esta seja colocada automaticamente no grupo GA. Outra alternativa será permitir ao utilizador definir se deseja que, por omissão, as suas ocorrências sejam colocadas automaticamente (ou não) num grupo GA.

**Como evitar que as ocorrências "internas" sejam vistas por pessoas "externas"?**

O **GO** tem por omissão alguns grupos já criados. Um desses grupos é o `Insiders`. Um utilizador que faça parte do grupo `Insiders` de um processo A, ao criar uma nova ocorrência nesse processo, tem a hipótese de associar essa ocorrência ao grupo `Insiders`. Desta forma, essa ocorrência só será visível para os utilizadores que façam parte desse grupo.

©2005 Link Consulting, Todos os Direitos Reservados